

616

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КОНОШСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10 июля 2015 г. № 464

пос. Коноша Архангельской области

**Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги «Осуществление  
библиотечного, библиографического и информационного обслуживания  
пользователей библиотеки»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным распоряжением Главы муниципального образования «Коношский муниципальный район» от 30 апреля 2010 года № 122-р, администрация муниципального образования **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

2. Утверждаемый административный регламент подлежит официальному опубликованию на официальном сайте администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава  
муниципального образования



**О.Г. Реутов**

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
муниципального образования  
«Коношский муниципальный район»  
от 10 июля 2015 г. № 464

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги «Осуществление  
библиотечного, библиографического и информационного обслуживания  
пользователей библиотеки»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее муниципальная услуга), и стандарт предоставления муниципальной услуги, включая сроки и последовательность административных действий Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная система Коношского района» (далее МБУК «Библиотечная система Коношского района») при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек МБУК «Библиотечная система Коношского района».

Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения муниципального образования «Коношский муниципальный район» к информационным ресурсам библиотек, оказанию консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, выдаче во временное пользование документов из библиотечных фондов.

3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

**1.2. Описание заявителей при предоставлении муниципальной услуги**

4. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) физические лица;
- 2) юридические лица.

5. От имени заявителей, указанных в пункте 4 настоящего административного регламента, вправе выступать уполномоченные представители.

**1.3. Требования к порядку информирования  
о правилах предоставления муниципальной услуги**

6. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги может быть получена:

- по телефону;
- по электронной почте;
- при личном обращении заявителя;
- в помещениях библиотек (на информационном стенде);

на официальном сайте и странице учреждения в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

7. При информировании по телефону, по электронной почте и при личном обращении заявителя:

1) сообщается следующая информация:

контактные данные МБУК «Библиотечная система Коношского района» (почтовый адрес, адрес официального сайта МБУК «Библиотечная система Коношского района» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график работы;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы (претензии) заявителей на решения и действия (бездействие) МБУК «Библиотечная система Коношского района», а также должностных лиц;

о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, должности, фамилии, имени и отчества принявшего телефонный звонок сотрудника библиотеки. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

поиск и выбор источников информации;

состав фонда МБУК «Библиотечная система Коношского района» и наличие конкретных документов;

возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек;

правилам пользования библиотеками МБУК «Библиотечная система Коношского района»;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Обращения заявителей по электронной почте и их письменные запросы рассматриваются в МБУК «Библиотечная система Коношского района» в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. На официальном сайте МБУК «Библиотечная система Коношского района» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

название библиотек;

фамилия, имя, отчество директора и его заместителей;

информация о номерах телефонов библиотек;

информация о режимах работы библиотек;

настоящий административный регламент;

информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки.

9. В помещениях библиотек (на информационном стенде) размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»;

режим работы библиотеки;

номер телефона, факс, адрес электронной почты.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

10. Полное наименование муниципальной услуги: «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

11. Муниципальная услуга предоставляется библиотеками Муниципального бюджетного учреждения культура «Библиотечная система Коношского района».

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

законом Архангельской области от 10.11.2005 № 109-6-ОЗ «О библиотеках и библиотечном деле в Архангельской области»;

законом Архангельской области от 08.04.2003 № 165-21-ОЗ «Об обязательном экземпляре документов в Архангельской области»;

Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Библиотечная система Коношского района» и др.

### **2.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

13. Граждане становятся пользователями библиотеки при ее посещении после предъявления документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), военный билет военнослужащего.

Дети, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями.

Дети, оставшиеся без попечения родителей и находящиеся на воспитании в образовательных учреждениях, записываются в библиотеку по ходатайству этих учреждений.

## **2.2. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

14. Основание для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей в соответствии с подпунктами 4 – 5 пункта 1.2 настоящего административного регламента.

## **2.3. Сроки при предоставлении муниципальной услуги**

15. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и планов деятельности МБУК «Библиотечная система Коношского района». Услуга предоставляется с момента записи пользователя в библиотеку.

16. Срок предоставления услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

17. Срок регистрации запроса заявителя – запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя производится сразу после поступления запроса.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя для получения услуги составляет 15 минут.

## **2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

19. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой информации в библиотеке;
- несоответствие запроса пользователя содержанию муниципальной услуги;
- текст запроса пользователя не поддается прочтению;
- нарушение правил пользования библиотекой;
- отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- запрос пользователя содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

## **2.5. Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

20. Предоставление заявителю муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

21. МБУК «Библиотечная система Коношского района» может оказывать данную муниципальную услугу с взиманием платы, если это не противоречит федеральному законодательству, осуществляется сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания оказание услуг (выполнение работ), относящихся в соответствии с уставом учреждения к его основным видам деятельности, для физических и юридических лиц. Перечень платных услуг с указанием их цены формируется Учреждением на основе его устава, протокола Комиссии по согласованию цен на платные услуги, предоставляемые муниципальными бюджетными учреждениями культуры и образования в сфере культуры, находящимися в ведении Отдела культуры администрации

муниципального образования «Коношский муниципальный район» по согласованию цены на платные услуги Учреждения, согласования Перечня платных услуг с Отделом культуры администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район» и утверждается приказом руководителя Учреждения.

## **2.6. Результат предоставления муниципальной услуги**

22. Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

## **2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

23. Библиотеки МБУК «Библиотечная система Коношского района» размещены с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность для всего населения обеспечивается удобным местоположением.

Вход в здание оборудован вывесками с наименованием библиотеки и графиком работы.

Помещения библиотек оборудованы информационными табличками с указанием отделов библиотеки.

Помещения библиотек оснащены первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, специальным библиотечным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт потребителю услуги и персоналу.

В помещениях обеспечены:

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонная связь;

возможность копирования документов;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим оказание муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей.

Визуальная, текстовая информация размещены на информационных стендах, содержащих сведения:

о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы, адресах электронной почты в сети Интернет;

о порядке предоставления муниципальной услуги;

настоящий административный регламент.

## **2.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

24. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются: расположение помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от пользователей, выдача документов пользователям, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах библиотек в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

возможность получения пользователем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

возможность получения пользователем результатов предоставления муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов МБУК «Библиотечная система Коношского района» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

25. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием: очередей при приеме и выдаче документов пользователям; нарушений сроков предоставления муниципальной услуги; жалоб на действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Библиотечная система Коношского района», предоставляющих муниципальную услугу; жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников МБУК «Библиотечная система Коношского района», оказывающих муниципальную услугу пользователям.

26. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется удобным режимом работы библиотек. Предоставление муниципальной услуги в помещениях МБУК «Библиотечная система Коношского района» должно осуществляться не менее 5 дней в неделю. Проведение санитарного обслуживания помещений МБУК «Библиотечная система Коношского района» не должно занимать более одного дня в месяц.

В случае изменения режима работы библиотек оказывающих муниципальную услугу МБУК «Библиотечная система Коношского района» должно публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений через средства массовой информации, путем размещения соответствующей информации на информационном стенде учреждения и на официальном сайте МБУК «Библиотечная система Коношского района».

### 3. Административные процедуры

27. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

регистрацию (перерегистрацию) пользователей;  
справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных; обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

28. Регистрация (перерегистрация) пользователей.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по регистрации (перерегистрации) пользователей является личное обращение заявителя.

Регистрация пользователя в библиотеках осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заполнения читательского формуляра. Библиотекарь осуществляет ознакомление пользователя с Правилами пользования библиотекой, после чего пользователь подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами библиотекарь отказывает в регистрации в устной форме.

При перерегистрации пользователя библиотекарь осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр пользователя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

Время ожидания пользователя при регистрации не должно превышать 15 минут, перерегистрации – 10 минут.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги – специалист соответствующего подразделения.

29. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является получение библиотекарем запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу требуемого документа.

Пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиотекаря.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиотекаря заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме. Библиотекарь при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;

при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

При отсутствии документа в едином фонде МБУК «Библиотечная система Коношского района» и с согласия пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) или с помощью электронной доставки документа (далее – ЭДД).

Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги является предоставление информации в согласованные с ним сроки.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги – специалист соответствующего подразделения.

30. Обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, хранящимся в библиотеках.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию пользователей в читальном зале и на абонементе является обращение пользователя.

При первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр. Время ожидания пользователем при оформлении формуляра не должно превышать 15 минут.

После библиографического поиска документа пользователь обращается к библиотекарю с устным или письменным запросом. Библиотекарь осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (на абонементе).

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читательском формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся 1-4 классов включительно за полученные издания не расписываются.

Ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать пяти минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком до 30 дней (взрослым) и до 15 дней (детям до 14 лет) за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других



пользователей абонеента. Если на данный документ имеется спрос, библиотекарь имеет право на ограничение срока пользования.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги – специалист соответствующего подразделения.

#### **4. Контроль за исполнением административного регламента**

31. Персональная ответственность должностных лиц учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в должностных инструкциях соответствующих должностных лиц.

32. Текущий контроль в отношении сотрудников МБУК «Библиотечная система Коношского района», ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «Библиотечная система Коношского района».

33. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МБУК «Библиотечная система Коношского района» и Отделом культуры администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район».

34. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании годовых планов и отчетов работы учреждения.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в МБУК «Библиотечная система Коношского района» и Отделом культуры администрации муниципального образования «Коношский муниципальный район» жалоб на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

35. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений на основании приказов директора МБУК «Библиотечная система Коношского района», а также на основании приказа может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

37. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

38. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников МБУК «Библиотечная система Коношского района», участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

39. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

40. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

41. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный прием потребителей результатов предоставления муниципальной услуги:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

42. При обращении потребителей результатов предоставления муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

43. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

44. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

45. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

46. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимают решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления муниципальной услуги и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

47. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления муниципальной услуги.

48. Обращение потребителя результатов предоставления муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной услуги;

если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

49. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия

или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке.

50. В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействие, в результате которых:

нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления муниципальной услуги;

созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления муниципальной услуги его прав и свобод;

незаконно на потребителя результатов предоставления муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

51. Потребитель результатов предоставления муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

---

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

